Obchodní a platební podmínky Zadavatele pro

návrh S M L O U V Y uchazeče o Poskytování IP MPLS datové služby pro územní pracoviště resortu Ministerstva financí

Hvožďanská 2053/3 Praha 4

v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník a v souladu se zákonem č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů jako veřejná zakázka malého rozsahu zadaná  na E-tržišti státní správy

[www.gemin.cz](http://www.gemin.cz)

č.j.: MF-51945/2015/5901-9003

mezi smluvními stranami:

**A. Objednatel**

Obchodní název: **Česká republika – Ministerstvo financí**

Se sídlem: Letenská 15, P.O. Box 77, 118 10 Praha 1

IČO: 00006947

DIČ: CZ00006947

Bankovní spojení: Česká národní banka, pobočka Praha 1

Číslo účtu: 3328001/0710

Jednající:

(dále jen „**Objednatel**“ nebo „**MF**“)

a

**B. Poskytovatel**

Obchodní název:

Se sídlem:

Zastoupená:

IČO:

DIČ:

Bankovní spojení:

číslo účtu:

(dále jen „**Poskytovatel**“)

Smluvní strany, vědomy si svých závazků v této Smlouvě obsažených a s úmyslem být touto Smlouvou vázány, dohodly se na následujícím znění Smlouvy:

1. ÚČEL SMLOUVY

Účelem této Smlouvy je:

* 1. Závazek Poskytovatele zajistit řádné a včasné poskytování služeb blíže touto Smlouvou definovaných tak, aby tyto mohly být využívány Objednatelem.
  2. Závazek Objednatele za poskytnuté služby zaplatit dohodnutou cenu.

1. PŘEDMĚT SMLOUVY
   1. Smluvní strany se dohodly, že na základě této Smlouvy bude Poskytovatel poskytovat Objednateli služby elektronických komunikací (dále jen „Služba“), Objednatel bude za Službu platit Poskytovateli dohodnutou cenu.
   2. Specifikace Služby, lokality, parametrizace, kvalitativních ukazatelů, a identifikace ceny je uvedena v ***Příloze č. 1, tabulka 1.1.*** této Smlouvy.
   3. Poskytovatel zahájí poskytování Služby do územního pracoviště resortu Ministerstva financí **od ………………… 00,00 hodin**. Poskytovatel se zavazuje, že před zahájením poskytování Služby bude o připravenosti k zahájení informovat oprávněné zástupce Objednatele uvedené v ***Příloze č. 2*** této Smlouvy a nejpozději následující pracovní den po zahájení poskytování Služby předloží Objednateli k podpisu Předávací protokol o zprovoznění a zahájení poskytování Služby.
   4. Smluvní strany se dohodly, že Objednatel je v rámci Služby oprávněn požadovat její kvalitativní a kvantitativní změny, a to způsobem a postupem uvedeným v této Smlouvě.
   5. Poskytovatel se zavazuje, že Služba bude vyhovovat bezpečnostním standardům, jejichž použití je obvyklé u obdobných služeb.
2. DOBA A MÍSTO PLNĚNÍ
   1. Začátek plnění předmětu této Smlouvy je stanoven na …………….. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s možností jejího předčasného ukončení.
   2. Místem plnění je územní pracoviště Ministerstva financí na adrese **Hvožďanská 2053/3, Praha 4** .
3. PRÁVA DUŠEVNÍHO A JINÉHO VLASTNICTVÍ
   1. Poskytovatel prohlašuje, že předmět plnění dle této Smlouvy je bez právních vad, zejména že není a nebude zatížen žádnými právy třetích osob, z nichž by pro Objednatele vyplynul jakýkoliv finanční nebo jiný závazek ve prospěch třetí strany. V případě, že bude toto oznámení nepravdivé, je Poskytovatel v plném rozsahu odpovědný za případné následky takovéhoto jednání, přičemž právo Objednatele na případnou náhradu škody a smluvní pokutu zůstává nedotčeno.
4. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY
   1. Cena Služby, tj. cena za plnění předmětu Smlouvy za první rok období trvání Smlouvy resp. od zahájení poskytování Služby dle odst. 3.1, je dána 12-ti násobkem měsíčního paušálu a jednorázovým zřizovacím poplatkem, a činí:

bez DPH ……………….,- Kč,

DPH 21 % ……………….,- Kč,

včetně DPH ……………….,- Kč,

* 1. Celková dohodnutá smluvní cena za každých dalších 12 měsíců plnění činí:

bez DPH ……………….,- Kč,

DPH 21% ……………….,- Kč,

včetně DPH ……………….,- Kč,

* 1. Cena plnění (měsíční paušál) je sjednána dohodou smluvních stran podle zákona č.526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů a je cenou maximální a nepřekročitelnou, která zahrnuje veškeré náklady spojené s realizací předmětu Smlouvy včetně nákladů souvisejících s případnými celními poplatky, dopravou do místa plnění apod.
  2. Poskytovatel bude vystavovat daňové doklady (faktury) zahrnující Měsíční cenu Služby za dané zúčtovací období (uplynulý kalendářní měsíc) na vrub Objednatele.
  3. Poskytovatel je oprávněn vyúčtovat cenu předmětu plnění (tedy vystavit fakturu – daňový doklad) po ukončení příslušného zúčtovacího období (kalendářní měsíc) a to nejdéle do 15ti dnů ode dne kdy vznikla povinnost přiznat daň, nebo přiznat uskutečnění plnění.
  4. Platby budou probíhat v Kč bezhotovostně na účet uvedený v záhlaví smlouvy a rovněž veškeré cenové údaje budou v této měně.
  5. Měsíční ceny jsou vždy splatné na základě daňových dokladů – faktur (dále jen „**Faktura**“) vystavených Poskytovatelem na adresu Objednatele.
  6. Splatnost všech plateb je stanovena na 30 dnů ode dne doručení Faktury Objednateli, přičemž v posledním kalendářním měsíci roku, v němž je uskutečňováno plnění, musí být Faktura doručena nejpozději do 15.12. nedohodnou-li se smluvní strany jinak. Případné porušení SLA v období od 16. 12. do 31. 12. bude vypořádáno v následujícím fakturačním období.
  7. Vystavená Faktura musí obsahovat:
     1. rozepsané položky předmětu plnění přesně dle Smlouvy (Měsíční cena a to v Kč bez DPH, DPH v Kč a cena v Kč včetně DPH),
     2. zakázkové číslo Smlouvy, sloužící jako identifikátor platby,
     3. číslo účtu Poskytovatele,
     4. veškeré náležitosti dle § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů,
     5. informace povinně uváděné na obchodních listinách na základě § 435 občanského zákoníku,
     6. Měsíční ceny jsou vždy splatné na základě daňových dokladů vystavených Poskytovatelem na fakturační adresu: Ministerstvo financí, Letenská 15,118 10 Praha 1, IČ 00006947 a také zaslané elektronicky emailem na adresu podatelna@mfcr.cz
  8. Nebude-li Faktura obsahovat stanovené náležitosti (např. nesprávné údaje, chybějící Předávací protokol, apod.), je Objednatel povinen, ji vrátit Poskytovateli ve lhůtě splatnosti, aniž by došlo k prodlení s její úhradou. Nová lhůta splatnosti ceny plnění v délce 30 dnů počne plynout ode dne doručení opravené Faktury Objednateli.
  9. Daň z přidané hodnoty bude účtována v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.

1. NÁHRADA ŠKODY A SMLUVNÍ POKUTY
   1. V případě nedodržení termínu zahájení poskytování Služby se stanoví smluvní pokuta ve výši 0,05 % roční ceny s DPH  *za* každý den prodlení s jejím zahájením. Tato smluvní pokuta se nevztahuje na případ, kdy prodlení Poskytovatele bylo způsobeno Objednatelem.
   2. V případě prodlení Poskytovatele s plněním jakékoliv lhůty uvedené v této Smlouvě a dále v případě neplnění Poskytovatele má Objednatel právo uplatnit vůči němu smluvní pokutu ve výši 0,05% z roční ceny s DPH, se prodlení Poskytovatele týká, a to za každý i započatý den následující po marném uplynutí doby plnění, nebo (nejsou-li lhůty ve Smlouvě uvedeny) za každý i započatý den neplnění.
   3. Smluvní pokuta je splatná ve lhůtě sedmi (7) dnů od doručení písemné výzvy Objednatele k úhradě.
   4. Započtení smluvní pokuty do fakturované částky se nepřipouští.
   5. Objednatel má právo na náhradu škody vzniklé z porušení povinnosti, ke kterému se smluvní pokuta vztahuje, v plné výši.
   6. Při nedodržení termínu splatnosti daňového dokladu - faktury Objednatelem je Poskytovatel, který řádně splnil své smluvní a zákonné povinnosti, oprávněn požadovat úhradu úroku z prodlení. Výše úroku z prodlení se řídí nařízením vlády č. 351/2013 Sb.
   7. Jakékoliv omezování výše případných sankcí se nepřipouští.
   8. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené prodlením s plněním závazků druhé smluvní strany nebo v případě neposkytnutí požadované součinnosti, vymezené ve Smlouvě. Každá ze smluvních stran nese odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a Smlouvy.
   9. Zaplacení smluvní pokuty nezbavuje Poskytovatele povinnosti splnit závazek stanovený touto Smlouvou.
   10. Zaplacením smluvním pokuty není dotčeno právo smluvních stran na úhradu způsobené skutečné škody v plné výši.
   11. Poskytovatel odpovídá za veškeré škody způsobené Objednateli porušením svých povinností, porušením ustanovení této Smlouvy nebo jiným protiprávním jednáním a to v plné výši. Toto neplatí v případě škody vzniklé v důsledku přerušení Služby nebo vadného poskytnutí Služby dle příslušných ustanovení ZoEK. O náhradě škody platí obecná ustanovení Občanského zákoníku a ve vztahu ke službám elektronických komunikací ustanovení ZoEK.
   12. Jakékoliv ustanovení týkající se omezení výše či druhu náhrady škody se nepřipouští.
   13. Započtení náhrady škody do fakturované částky se nepřipouští.
   14. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.
   15. Poskytovatel odpovídá za škody způsobené Objednateli v důsledku neodborné či nesprávné montáže technologií a zařízení v Lokalitě Objednatele.
2. PRÁVA A POVINNOSTI
   1. Objednatel má právo požadovat kvalitativní a kvantitativní změny Služby, a to způsobem a postupem uvedeným v této Smlouvě.
   2. Poskytovatel je povinen do 30 dní po ukončení poskytování Služby bezplatně odstranit veškerá jím instalovaná technická zařízení v místě plnění této Služby. Objednatel je povinen poskytnout nezbytnou součinnost.
3. SERVISNÍ PODMÍNKY, KVALITA SLUŽEB
   1. Není-li v této Smlouvě stanoveno jinak, řídí se servisní podmínky a kvalita služeb SLA podmínkami, které tvoří ***Přílohu č. 3* a *Přílohu č. 5*** této Smlouvy.
   2. Poskytovatel se zavazuje bezodkladně po zjištění výpadku/závady u Služby s proaktivním dohledem zahájit práce na jejím odstranění a informovat pověřené osoby objednatele.
4. ZMĚNOVÉ ŘÍZENÍ
   1. Změnovým řízením se rozumí zrušení stávající Služby a nebo změna parametrů Služby. Objednatel je oprávněn využít institutu změnového řízení pro uzavření dodatku této Smlouvy v návaznosti na změny legislativy, organizační změny Objednatele a změny dané požadavkem na změnu parametrů Služby (např. změna SLA a další).
   2. Hlavním koordinátorem pro změnové řízení je Objednatel.
   3. Změnové řízení bude v souladu se zákonem č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů, a následujícími pravidly:
      1. Rušení stávající Služby bude probíhat formou písemné výpovědi, a to prostřednictvím oprávněné osoby Objednatele. Tříměsíční výpovědní lhůta, nebo lhůta kratší, pokud se na tom obě smluvní strany dohodnou, počíná běžet dnem doručení. Smluvní strany v takovémto případě uzavřou dodatek ke Smlouvě, který bude obsahovat minimálně jednoznačný identifikátor Služby a datum ukončení příslušného plnění.
      2. V případě změny parametrů Služby jehož dopadem bude snížení ceny nebo s žádným dopadem na cenu Služby bude o této změně uzavřen dodatek ke stávající Smlouvě.
5. OPRÁVNĚNÉ OSOBY
   1. Pro vzájemná jednání ve věcech smluvních, technických, provozních a pro schvalování Podkladů pro fakturaci mezi Poskytovatelem a Objednatelem se stanovuje seznam Oprávněných osob (***Příloha č. 2***).
6. OCHRANA INFORMACÍ
   1. Obě smluvní strany berou na vědomí, že originál podepsané Smlouvy bude v elektronické podobě zveřejněn na internetových stránkách Ministerstva financí a dle zákona o veřejných zakázkách na profilu Zadavatele, a to bez časového omezení.
   2. Obě smluvní strany se zavazují udržovat v tajnosti a nezpřístupnit třetím osobám důvěrné informace (jak jsou vymezeny níže). Povinnost poskytovat informace podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů není tímto ustanovením dotčena.
   3. Za důvěrné informace se považují veškeré následující informace:
      1. veškeré informace poskytnuté Objednatelem Poskytovateli v souvislosti s touto smlouvou,
      2. informace, na které se vztahuje zákonem uložená povinnost mlčenlivosti Objednatele,
      3. veškeré další informace, které budou Objednatelem či Poskytovatelem označeny jako důvěrné ve smyslu ustanovení § 152 zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů.
   4. Povinnost zachovávat mlčenlivost uvedená v tomto článku se nevztahuje na informace:
      1. které jsou nebo se stanou všeobecně a veřejně přístupnými jinak, než porušením právních povinností ze strany Poskytovatele,
      2. u nichž je Poskytovatel schopen prokázat, že mu byly známy a byly mu volně k dispozici ještě před přijetím těchto informací od Objednatele,
      3. které budou Poskytovateli po uzavření této smlouvy sděleny bez závazku mlčenlivosti třetí stranou, jež rovněž není ve vztahu k nim nijak vázána,
      4. jejichž sdělení se vyžaduje ze zákona,
      5. které je Objednatel povinen poskytnout třetím osobám podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.
   5. Jako s důvěrnými musí být nakládáno také s informacemi, které byly získané náhodně nebo bez vědomí Objednatele a dále veškeré informace získané od jakékoliv třetí strany pokud se týkají Objednatele či plnění této Smlouvy.
   6. Smluvní strany se zavazují, že nezpřístupní jakékoliv třetí osobě důvěrné informace druhé strany bez jejího souhlasu, a to v jakékoliv formě, a že podniknou všechny nezbytné kroky k zabezpečení těchto informací. Poskytovatel je povinen zabezpečit veškeré důvěrné informace Objednatele proti odcizení nebo jinému zneužití.
   7. Poskytovatel se zavazuje, že důvěrné informace užije pouze za účelem plnění této Smlouvy. Jiná použití nejsou bez předchozího písemného svolení Objednatele přípustná.
   8. Poskytovatel je povinen svého případného subdodavatele zavázat povinností mlčenlivosti a respektováním práv Objednatele nejméně ve stejném rozsahu, v jakém je v tomto závazkovém vztahu zavázán sám.
   9. Trvání povinnosti mlčenlivosti podle tohoto článku je stanoveno po dobu 5 let od ukončení Smlouvy.
   10. Za prokázané porušení ustanovení v tomto článku má druhá smluvní strana právo požadovat náhradu takto vzniklé škody.
   11. V případě porušení povinností uložených smluvním stranám tímto článkem má druhá smluvní strana, vedle náhrady škody, právo účtovat smluvní pokutu ve výši 100.000 Kč za každý případ porušení.
7. ŘEŠENÍ SPORŮ
   1. Tato smlouva se řídí právním řádem České republiky.
   2. Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů vzniklých na základě Smlouvy nebo v souvislosti s ní, včetně sporů o jejich výklad či platnost a usilovat se o smírné vyřešení těchto sporů.
   3. Nebude-li sporná záležitost vyřešena smírně dohodly se smluvní strany, že spory vznikající ze Smlouvy a v souvislosti s ní budou rozhodovány příslušnými správními úřady (Český telekomunikační úřad), resp. byla-li by pro řešení takového sporu dána pravomoc soudu obecnými soudy České republiky.
8. PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY
   1. Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
   2. Tato Smlouva je sjednána na období 12 měsíců a nebude-li ze strany Objednatele v této době vypovězena, automaticky se prodlužuje na dobu neurčitou s možností předčasného ukončení s výpovědní lhůtou uvedenou v odst. 13.4. této Smlouvy.
   3. Ukončením Smlouvy nejsou dotčena práva z  odpovědnosti za vady, povinnost mlčenlivosti a další ustanovení Smlouvy, která podle svého obsahu mají trvat i po zániku smluvního vztahu.
   4. Smluvní vztah vzniklý na základě této Smlouvy může být ukončen písemnou výpovědí, s tříměsíční výpovědní dobou, která počne běžet prvním dnem následujícího měsíce po doručení výpovědi druhé smluvní straně.
   5. Smluvní strany jsou oprávněny odstoupit od Smlouvy z důvodů uvedených v zákoně, z důvodů uvedených ve Smlouvě a dále z důvodu podstatného porušení Smlouvy.
   6. Objednatel je mimo jiné oprávněn od této Smlouvy odstoupit zejména v následujících případech podstatného porušení povinností Poskytovatelem:
      1. v případě, že bude rozhodnuto o likvidaci Poskytovatele,
      2. Poskytovatel podá insolvenční návrh jako dlužník, bude rozhodnuto o úpadku Poskytovatele nebo bude ve vztahu k Poskytovateli vydáno jiné rozhodnutí s obdobnými účinky,
      3. Poskytovatel bude odsouzen za úmyslný trestný čin,
      4. v případě prodlení Poskytovatele s dodáním předmětu plnění o více jak 10 kalendářních dní po termínu plnění,
      5. v případě, že Poskytovatel neodstraní vady předmětu plnění ani ve lhůtě 10 kalendářních dní od jejich oznámení Objednatelem,
      6. v případě realizace předmětu Smlouvy v rozporu s ustanoveními Smlouvy, v rozporu s obecně závaznými právními předpisy nebo v případě nedodržování jiných závazných dokumentů či předpisů,
      7. v případě jiného porušení povinností Poskytovatele, které nebude odstraněno ani do 10 kalendářních dní od doručení výzvy Objednatele.
   7. V případě odstoupení podle odst. 13.6 Smlouvy je po marném uplynutí 10denní lhůty Objednatel oprávněn od Smlouvy jednostranně odstoupit, a to bez jakýchkoliv sankcí ze strany Poskytovatele. Objednatel má v případě odstoupení od Smlouvy v každém případě nárok na náhradu prokázaných nákladů, které mu vzniknou v souvislosti s náhradním řešením, zejména nákladů, které mohou vzniknout v souvislosti se zajištěním náhradního plnění.
   8. Poskytovatel je oprávněn od této Smlouvy odstoupit v následujících případech podstatného porušení Objednatelem:
      1. bude-li Objednatel v prodlení s plněním lhůty splatnosti daňového dokladu – faktury o více jak 30 kalendářních dní, přičemž nárok na úrok z prodlení, není tímto ustanovením dotčen,
      2. v případě prodlení Objednatele s poskytnutím součinnosti o více než 10 kalendářních dní od prokazatelného doručení písemné výzvy Poskytovatele.
   9. Odstoupení od této Smlouvy musí být písemné a musí v něm být uveden odkaz na ustanovení této Smlouvy či právních předpisů, které zakládá oprávnění od Smlouvy odstoupit.
   10. Práva smluvních stran vzniklá před platným odstoupením od Smlouvy nejsou odstoupením dotčena.
   11. V případě částečného odstoupení od této Smlouvy zůstává tato Smlouva v platnosti ohledně těch částí plnění, které nejsou dotčeny odstoupením.
   12. Smluvní vztah skončí dnem doručení oznámení o odstoupení od Smlouvy druhé smluvní straně, nebo dnem uvedeným v oznámení, je-li v oznámení uvedeno datum pozdější.
   13. Odstoupení od této Smlouvy či jiné ukončení smluvního vztahu založeného touto Smlouvou se nedotýká práva na zaplacení smluvní pokuty nebo úroku z prodlení, pokud již dospěl, práva na náhradu škody vzniklé z porušení smluvní povinnosti, ujednání o mlčenlivosti a ochraně informací ani ujednání, které má vzhledem ke své povaze zavazovat strany i po odstoupení od smlouvy, zejména ujednání o způsobu řešení sporů.
9. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ
   1. Tato Smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran ohledně vzájemných vztahů, které upravuje, a nahrazuje veškerá předcházející ujednání a dohody v této předmětné věci, ať už ústní či písemné.
   2. Tuto Smlouvu lze měnit a doplňovat pouze způsobem uvedeným v této Smlouvě a po dohodě smluvních stran, a to písemnými dodatky takto označovanými a číslovanými vzestupnou řadou podepsanými oprávněnými zástupci smluvních stran. Jiná ujednání jsou neplatná.
   3. Poskytovatel není oprávněn postoupit práva ani převést povinnosti vyplývající z této Smlouvy na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.
   4. V případě, že by některé ustanovení této Smlouvy bylo z jakýchkoliv důvodů neplatné či neúčinné, nezpůsobuje tato skutečnost neplatnost ani neúčinnost ostatních částí Smlouvy. Smluvní strany se zavazují nahradit po vzájemné dohodě dotčené ustanovení jiným ustanovením, blížícím se svým obsahem nejvíce účelu neplatného či neúčinného ustanovení.
   5. V případě rozporu mezi ustanoveními příloh této Smlouvy a textem v těle této Smlouvy mají přednost ustanovení v těle této Smlouvy.
   6. Smluvní vztahy výslovně neupravené touto smlouvou, nebo upravené jen částečně se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku a předpisy souvisejícími.
   7. Nedílnou součást Smlouvy tvoří tyto přílohy:

Příloha č.1: Specifikace Služby

Příloha č.2: Seznam oprávněných osob

Příloha č.3: Stanovení dostupnosti Služby

Příloha č.4: Servisní podmínky ( doplní uchazeč)

Příloha č.5: Katalogový list Služby

* 1. Tato Smlouva je sepsána ve dvou (2) vyhotoveních s platností originálu v jazyce českém, z nichž Objednatel obdrží jedno (1) vyhotovení a Poskytovatel obdrží jedno (1) vyhotovení.

Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu přečetly, že s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho k ní připojují svoje podpisy.

|  |  |
| --- | --- |
| Poskytovatel  V Praze dne …….……………… | Objednatel  V Praze dne …….……………… |
| ................................................................. | .................................................................  **Česká republika – Ministerstvo financí**  …………………………………….  …………………………….. |

Příloha č. 1 – Specifikace Služby připojení lokality do prostředí IP MPLS VPN.

**1.1 Seznam zkratek a výklad pojmů**

|  |  |
| --- | --- |
| MF | Ministerstvo financí |
| ZoEK | Zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění |
| SLA | Garantovaná úroveň poskytovaných služeb (Service Level Agreement) |
| QoS | Quality of Services |
| FS | Finanční správa |
| CS | Celní správa |

**Služba –** služby elektronických komunikací, jako předmět této Smlouvy

**KIMFIDD** – jednoznačný identifikátor Služby komunikační infrastruktury MF

**Lokalita** – adresní údaj o místě plnění Služby

**Parametrika** – technické parametry Služby (např. šířka pásma, typ ukončení, interface …)

**Kvalitativní ukazatele** – dostupnost (SLA), bezpečnost, QoS Služby,

**Cena Služby –** cena za poskytovanou Službu za celé období platnosti Smlouvy členěná dle Objednatele

**Instalační/zřizovací poplatek** – cena za zavedení či přeložení dané Služby, za zavedení nové Služby nebo za jinou změnu Služby (hrazeno jednorázově)

**Měsíční paušál (cena)** – cena dané Služby za její poskytování a provozování

**Podklad pro vyúčtování ceny** – elektronický výpis poskytovaných Služeb za uplynulé časové období (kalendářní měsíc), zasílaný Poskytovatelem ke kontrole Objednateli/ uživatelům před vystavením konečné faktury

**Předávací protokol** – zápis o zavedení, přemístění nebo jiné změně Služby, podepsaný oprávněnou osobou (nebo jí jmenovaným zástupcem) Objednatele/Koncového uživatele. Musí obsahovat jednoznačnou identifikaci Služby, datum jejího zprovoznění, výsledek testování funkčností a podpisy oprávněných osob

* 1. **Rozsah a místo poskytované Služby – technické parametry a ceny**

Předmětem plnění této veřejné zakázky malého rozsahu je v rámci datových služeb pro potřeby resortu MF **zřízení nové IP MPLS VPN přípojky pro pracoviště FS s identifikátorem KIMFIDD\_4026**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| KIMFIDD | Kód koncového uživatele | Adresa územního pracoviště | | | RUIAN/ | Typ služby | Profily QoS | Bezpečnost | Dostupnost | Kapacita | Proaktivní dohled | User to Network Interface | Cena bez DPH za požadovanou parametriku  (měsíční paušál)  v Kč | Cena bez DPH instalačního (zřizovacího) poplatku za požadovanou parametriku  v Kč | 12 x měsíční paušál + instalační poplatek  v Kč | Požadovaný termín zřízení služby  ve formátu  dd.mm.rrrr | Uchazečem nabídnutý termín zřízení služby  ve formátu  dd.mm.rrrr |
| Kód adresního místa |
| město | ulice | č.p./č.o. |  | P1 |  | SEC | UNI |
|  | Fixed |  |  | RJ-45 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 |
| KIMFIDD\_4026 | MF-GFŘ | Praha | Hvožďanská | 2053/3 | 21846146 | x | Profill5 | SEC0 | SLA2 | 20M | PROAKT-ANO | x |  |  |  | 1.1.2016 |  |

**Příloha č. 2: Seznam oprávněných osob**

**Oprávněné osoby pro smluvní a obchodní jednání**

**Za Poskytovatele**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| jméno | e-mail | telefon |
|  |  |  |
|  |  |  |

**Za Objednatele**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| jméno | e-mail | telefon |
| Dipl.-Ing.Miroslav Hejna | [miroslav.hejna@mfcr.cz](mailto:miroslav.hejna@mfcr.cz) | 257043072 |

**Oprávněné osoby pro kontrolu Podkladů pro vyúčtování**

**Za Poskytovatele**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| jméno | e-mail | telefon |
|  |  |  |
|  |  |  |

**Za Objednatele**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| jméno | e-mail | telefon |
| Jan Fliegl | [Jan.Fliegl@mfcr.cz](mailto:Jan.Fliegl@mfcr.cz) | 257 04 2868 |
| Jan Braunstein | Jan.Braunstein@fs.mfcr.cz | 257 04 2568 |
| Tomáš Bauer | Tomas.Bauer@mfcr.cz | 257 04 2711 |
|  |  |  |

**Oprávněné osoby pro technické a provozní záležitosti**

**Za Poskytovatele**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| jméno | e-mail | telefon |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

**Za Objednatele**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| jméno | e-mail | telefon |
| Jan Fliegl | Jan.Fliegl@mfcr.cz | 257 04 2868 |
| Jan Braunstein | Jan.Braunstein@fs.mfcr.cz | 257 04 2568 |
|  |  |  |

Příloha č. 3 Stanovení dostupnosti Služby

Touto přílohou se řídí kvalita poskytované Služby a smluvní sankce v případě nedodržení úrovně kvality ze strany Poskytovatele.

**Definice**

Služba se považuje za **nedostupnou**, pokud jeden nebo více parametrů Služby jsou v rozporu s parametry sjednanými ve specifikaci Služby dle ***Přílohy č.2*** Smlouvy. Výjimky z tohoto pravidla stanoví rovněž Smlouva a Všeobecné podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací.

**Dobou nedostupnosti** se rozumí doba od nahlášení nedostupnosti Objednatelem na servisní centrum Poskytovatele do odstranění nedostupnosti. Do doby nedostupnosti se nezapočítává porucha způsobená výpadkem napájení či nevyhovujícími klimatickými podmínkami v místě ukončení Služby, které zajišťuje Objednatel. Dále se do doby nedostupnosti nezapočítává doba poruchy způsobená vyšší mocí, tedy událostí, jež nastaly nezávisle na vůli Poskytovatele a brání mu ve splnění jeho povinností, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by Poskytovatel tuto překážku nebo její následky odvrátil nebo překonal a dále, že by v době vzniku závazku tuto překážku předvídal. Do doby nedostupnosti se nezapočítává doba potřebná k provedení plánovaných údržbových prací Poskytovatele. Stejně tak se do tohoto času nezapočítává doba, po kterou je zaměstnancům Poskytovatele znemožněn přístup za účelem opravy poruchy.

**Sledovaným obdobím** se rozumí kalendářní měsíc, ve kterém byla Služba nedostupná.

**Měsíčním paušálem** se rozumí cena za poskytování a provozování Služby dle ***Přílohy č. 2*** Smlouvy.

**Výpočet měsíční dostupnosti**

Měsíční dostupnost Služby v procentech se vypočítá dle následujícího vzorce:

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
|  | je měsíční dostupnost Služby v %   je celková doba nedostupnosti   za sledované období  je celková doba provozování Služby za sledované období |

Doby Terr a T se počítají na celé minuty, dostupnost se vyjádří v procentech zaokrouhleně na tři desetinná místa.

Hodnota Terr bude uvedena na základě proaktivního dohledu zajišťovaného Poskytovatelem.

**Kvalita Služby**

Poskytovatel garantuje Objednateli minimální měsíční dostupnost každé dotčené Služby na úrovni definovanou v ***Příloze č.2*** této Smlouvy. Výše smluvních pokut v případě nižší dostupnosti Služby je sjednána takto:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Parametr** | **Definovaná minimální hodnota dostupnosti** | **Výše smluvní pokuty** |
| Dostupnost | 99,000% | 0,05\*R\* Měsíční paušál poskytované Služby |
| 99,300% | 0,06\*R\* Měsíční paušál poskytované Služby |
| 99,500% | 0,07\*R\* Měsíční paušál poskytované Služby |
| 99,900% | 0,08\*R\* Měsíční paušál poskytované Služby |

Hodnota „R“ se vypočte odečtením hodnoty skutečně dosažené dostupnosti Dm (v % zaokrouhleno nahoru na tři desetinná místa) od definované minimální hodnoty dostupnosti.

Příloha č. 4 Servisní podmínky – text vloží Poskytovatel

**Příloha č. 5 Katalogový list Služby**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Označení služby | **IP MPLS VPN** | |
| Stručný popis služby | Připojení lokality do prostředí IP MPLS VPN. | |
| Popis vlastností služby | Trvalé připojení (pevná přípojka) lokality do sítě IP MPLS VPN splňující globální parametry KIVS služby. Jednotlivé individuální parametry služby jsou definovány tímto katalogovým listem –( též jen KL).   * Služba musí umožnit použití adresního prostoru zvoleného Zadavatelem/Pověřujícím zadavatelem (dále také „Koncový uživatel“) * Služba nesmí filtrovat zákaznický provoz. * Nedílnou součástí služby musí být koncové zařízení (CPE) spravované operátorem. * Předávacím rozhraním služby je/jsou Ethernet port/porty koncového zařízení. * Symetrická i asymetrická přípojka musí splňovat garanci kapacity (rychlosti) v požadované (tedy plné) parametrice a nesmí být tvořena spojenými linkami, kde by technologická omezení představovala překážku pro využití celé kapacity linky aplikacemi zákazníka (např. 8 Mbit/s downstream musí při využití standardního FTP (jedna session) dosahovat rychlosti 8 Mbit/s +- 10 procent, při vypnutí QoS) | |
| Použitelné technologie | Pro realizaci služeb IP MPLS VPN je požadováno použití výhradně těchto přenosových technologií:   * metalická vedení * optická vedení * radiové spoje   + pro služby s parametrem SLA 99,5 % a vyšším musí být použita technologie pracující na kmitočtech s individuálním oprávněním v případě, že si to vyžádají podmínky v dané lokalitě – např. míra zarušení   + technologie pracující v pásmech se všeobecným oprávněním je povoleno používat pouze pro služby s parametrem SLA nižším než 99,5 % | |
| Lokalizace služby | Adresa budovy, lokalita bude na vyžádání dodavatele doplněna kódem registru RUIAN | |
| Monitoring služby | V závislosti na doplňkových službách | |
| Podmíněno službami | N/A | |
| Maximální doba zřízení služby | **500 kalendářních dní** | |
|  |  |  |
| Název skupiny parametrů | Kód parametru  ID Parametru | Popis |
| Kapacita | 4096/256-1:50  K1 | Asymetrické připojení s agregací maximálně 1:50 s kapacitou „do“ 4096/256 kbit/s   * Dostupné QoS profily:   + Profil 1, Profil 2 a Profil 3 |
| 4096/256-1:20  K2 | Asymetrické připojení s agregací maximálně 1:20 s kapacitou „do“ 4096/256 kbit/s   * Dostupné QoS profily:   + Profil 1, Profil 2 a Profil 3 |
| 8192/512-1:50  K3 | Asymetrické připojení s agregací maximálně 1:50 s kapacitou „do“ 8192/512 kbit/s   * Dostupné QoS profily:   + Profil 1, Profil 2 a Profil 3 |
| 8192/512-1:20  K4 | Asymetrické připojení s agregací maximálně 1:20 s kapacitou „do“ 8192/512 kbit/s   * Dostupné QoS profily:   + Profil 1, Profil 2 a Profil 3 |
| 16/1-1:50  K5 | Asymetrické připojení s agregací maximálně 1:50 s kapacitou „do“ 16/1 Mbit/s   * Dostupné QoS profily:   + Profil 1, Profil 2 a Profil 3 |
| 16/1-1:20  K6 | Asymetrické připojení s agregací maximálně 1:20 s kapacitou „do“ 16/1 kbit/s   * Dostupné QoS profily:   + Profil 1, Profil 2 a Profil 3 |
| 128k  K8 | Symetrické neagregované připojení s kapacitou 128 kbit/s   * Dostupné QoS profily:   + Profil 1, Profil 2 a Profil 3 |
| 256k  K9 | Symetrické neagregované připojení s kapacitou 256 kbit/s   * Dostupné QoS profily:   + Profil 1, Profil 2 a Profil 3 |
| 512k  K10 | Symetrické neagregované připojení s kapacitou 512 kbit/s   * Dostupné QoS profily:   + Profil 1, Profil 2 a Profil 3 |
| 1M  K11 | Symetrické neagregované připojení s kapacitou 1 Mbit/s   * Dostupné QoS profily:   + Všechny |
| 2M  K12 | Symetrické neagregované připojení s kapacitou 2 Mbit/s   * Dostupné QoS profily:   + Všechny |
| 4M  K13 | Symetrické neagregované připojení s kapacitou 4 Mbit/s   * Dostupné QoS profily:   + Všechny |
| 6M  K14 | Symetrické neagregované připojení s kapacitou 6 Mbit/s   * Dostupné QoS profily:   + Všechny |
| 8M  K15 | Symetrické neagregované připojení s kapacitou 8 Mbit/s   * Dostupné QoS profily:   + Všechny |
| 10M  K16 | Symetrické neagregované připojení s kapacitou 10 Mbit/s   * Dostupné QoS profily:   + Všechny |
| 12M  K17 | Symetrické neagregované připojení s kapacitou 12 Mbit/s   * Dostupné QoS profily:   + Všechny |
| 14M  K18 | Symetrické neagregované připojení s kapacitou 14 Mbit/s   * Dostupné QoS profily:   + Všechny |
| 16M  K19 | Symetrické neagregované připojení s kapacitou 16 Mbit/s   * Dostupné QoS profily:   + Všechny |
| 18M  K20 | Symetrické neagregované připojení s kapacitou 18 Mbit/s   * Dostupné QoS profily:   + Všechny |
| 20M  K21 | Symetrické neagregované připojení s kapacitou 20 Mbit/s   * Dostupné QoS profily:   + Všechny |
| 25M  K22 | Symetrické neagregované připojení s kapacitou 25 Mbit/s   * Dostupné QoS profily:   + Všechny |
| 30M  K23 | Symetrické neagregované připojení s kapacitou 30 Mbit/s   * Dostupné QoS profily:   + Všechny |
| 35M  K24 | Symetrické neagregované připojení s kapacitou 35 Mbit/s   * Dostupné QoS profily:   + Všechny |
| 40M  K25 | Symetrické neagregované připojení s kapacitou 40 Mbit/s   * Dostupné QoS profily:   + Všechny |
| 45M  K26 | Symetrické neagregované připojení s kapacitou 45 Mbit/s   * Dostupné QoS profily:   + Všechny |
| 50M  K27 | Symetrické neagregované připojení s kapacitou 50 Mbit/s   * Dostupné QoS profily:   + Všechny |
| 60M  K28 | Symetrické neagregované připojení s kapacitou 60 Mbit/s   * Dostupné QoS profily:   + Všechny |
| 70M  K29 | Symetrické neagregované připojení s kapacitou 70 Mbit/s   * Dostupné QoS profily:   + Všechny |
| 80M  K30 | Symetrické neagregované připojení s kapacitou 80 Mbit/s   * Dostupné QoS profily:   + Všechny |
| 90M  K31 | Symetrické neagregované připojení s kapacitou 90 Mbit/s   * Dostupné QoS profily:   + Všechny |
| 100M  K32 | Symetrické neagregované připojení s kapacitou 100 Mbit/s   * Dostupné QoS profily:   + Všechny |
| 120M  K33 | Symetrické neagregované připojení s kapacitou 120 Mbit/s   * Dostupné QoS profily:   + Všechny |
| 140M  K34 | Symetrické neagregované připojení s kapacitou 140 Mbit/s   * Dostupné QoS profily:   + Všechny |
| 150M  K35 | Symetrické neagregované připojení s kapacitou 150 Mbit/s   * Dostupné QoS profily:   + Všechny |
| 200M  K36 | Symetrické neagregované připojení s kapacitou 200 Mbit/s   * Dostupné QoS profily:   + Všechny |
| 250M  K37 | Symetrické neagregované připojení s kapacitou 250 Mbit/s   * Dostupné QoS profily:   + Všechny |
| 300M  K38 | Symetrické neagregované připojení s kapacitou 300 Mbit/s   * Dostupné QoS profily:   + Všechny |
| 350M  K39 | Symetrické neagregované připojení s kapacitou 350 Mbit/s   * Dostupné QoS profily:   + Všechny |
| 400M  K40 | Symetrické neagregované připojení s kapacitou 400 Mbit/s   * Dostupné QoS profily:   + Všechny |
| 500M  K41 | Symetrické neagregované připojení s kapacitou 500 Mbit/s   * Dostupné QoS profily:   + Všechny |
| 600M  K42 | Symetrické neagregované připojení s kapacitou 600 Mbit/s   * Dostupné QoS profily:   + Všechny |
| 700M  K43 | Symetrické neagregované připojení s kapacitou 700 Mbit/s   * Dostupné QoS profily:   + Všechny |
| 800M  K44 | Symetrické neagregované připojení s kapacitou 800 Mbit/s   * Dostupné QoS profily:   + Všechny |
| 900M  K45 | Symetrické neagregované připojení s kapacitou 900 Mbit/s   * Dostupné QoS profily:   + Všechny |
| 1G  K46 | Symetrické neagregované připojení s kapacitou 1 Gbit/s   * Dostupné QoS profily:   + Všechny |
| QoS | QoS-NE  QOS0 | Služba neumožňuje nasazení QoS modelu |
| QoS-ANO  QOS1 | Služba umožňuje nasazení QoS modelu dle definice v katalogovém listu IP MPLS VPN - QoS |
| Multiple VPN | MVPN-NE  MVPN0 | Služba neumožňuje vytvoření vzájemně oddělených VPN |
| MVPN-TRUNK  MVPN1 | Služba umožňuje vytvoření více vzájemně oddělených VPN - předání na jednom Ethernetovém portu v trunk módu (802.1Q)   * maximální počet VPN v rámci služby je 8 * minimální kapacita každé jednotlivé VPN je 256 kbit/s * koncový uživatel definuje požadovaný počet VPN |
| MVPN-FYZ  MVPN2 | Služba umožňuje vytvoření více vzájemně oddělených VPN - předání na více fyzických Ethernetových portech RJ-45   * maximální počet VPN v rámci služby je 8 * minimální kapacita každé jednotlivé VPN je 256 kbit/s * koncový uživatel definuje požadovaný počet VPN |
| Garantovaná dostupnost | SLA-0  SLA0 | Služba nemá garantovanou dostupnost |
| SLA-99,0  SLA2 | Služba má garantovanou dostupnost minimálně 99% |
| SLA-99,5  SLA3 | Služba má garantovanou dostupnost minimálně 99,5% |
| SLA-99,9  SLA4 | Služba má garantovanou dostupnost minimálně 99,9% |
| SLA-99,99  SLA5 | Služba má garantovanou dostupnost minimálně 99,99% |
| Záloha služby | ZAL-NE  ZAL0 | Služba bez zálohy |
| ZAL-25  ZAL1 | Služba se zálohou o kapacitě 25% primární linky |
| ZAL-50  ZAL2 | Služba se zálohou o kapacitě 50% primární linky |
| ZAL-75  ZAL3 | Služba se zálohou o kapacitě 75% primární linky |
| Bezpečnost | SEC-NE  SEC0 | Bezpečnost je dána charakterem služby |
| SEC-1  SEC1 | Bezpečnost služby je rozšířena nasazením access-listů   * poskytovatel garantuje provedení úpravy access-listu do 2pracovních dní * v ceně služby je úprava access-listů maximálně 4x za kalendářní měsíc |
| SEC-2  SEC2 | Bezpečnost služby je rozšířena nasazením šifrování   * šifrování musí být nasazeno minimálně na dvou službách IP MPLS VPN, začleněných do téže VPN (musí být vytvořeny minimálně konec A a konec B) * šifrování je zajištěno šifrováním AES-256 |
|  |  |  |
| Doplňkové služby | | |
| Název skupiny parametrů | Kód parametru  ID Parametru | Popis |
| Performance monitoring | PERF-NE  PER0 | Monitorování výkonnostních charakteristik není požadováno |
| PERF-ANO  PER1 | Součástí služby je monitorování výkonnostních charakteristik   * monitorované parametry jsou závislé na parametrice konektivitní služby |
| Proaktivní dohled | PROAKT-NE  PRO0 | Konektivitní služba není proaktivně dohledována   * operátor negarantuje proaktivní zahájení odstraňování závady |
| PROAKT-ANO  PRO1 | Konektivitní služba je proaktivně dohledována operátorem   * operátor zahajuje řešení incidentu i bez nahlášení ze strany uživatele služby * operátor informuje zástupce uživatele o incidentu na službě do 30 minut od vzniku incidentu |
| IPv6 VPN | IPv6-NE  IPV0 | Služba IP MPLS VPN nepodporuje využití adresního prostoru IPv6 |
| IPv6-ANO  IPV1 | Služba IP MPLS VPN podporuje využití adresního prostoru IPv6 |

Rámcové požadavky na kvalitu služeb QoS jsou uvedeny níže:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Označení služby | **IP MPLS VPN - QoS** | |
| Stručný popis služby | Definice QoS pro služby v rámci KIVS. | |
| Popis vlastností služby | QoS model v rámci KIVS umožňuje nasadit maximálně 6 tříd služeb. Dostupné třídy:   * Class A – real-time (např. VoIP) * Class B – signalizace * Class C – kritické aplikace (např. video, videokonference, klíčové systémy) * Class D – aplikační třída 2 * Class E – aplikační třída 3 * Class F – best-effort (ostatní provoz) | |
|  |  |  |
| Název skupiny parametrů | Kód parametru  ID Parametru | Popis |
| Společné vlastnosti tříd | Vlastnosti  VLAS | * Garance performance (výkonnostních) parametrů je možná pouze v kombinaci s objednáním doplňkové služby „Performance monitoring“. Bez této doplňkové služby jsou hodnoty, uváděné u jednotlivých tříd pouze orientační. * V případě objednání doplňkové služby „Performance monitoring“ dochází k rozšíření SLA i na uvedené performance parametry jednotlivých tříd.   + Parametry jsou garantovány v případě, že provoz, generovaný koncovým uživatelem nepřesáhne 90 % celkové kapacity VPN přípojky. * Šířka pásma každé jednotlivé třídy je zadávána v % z celkové kapacity VPN přípojky. * Minimální kapacita je 5 % z celkové kapacity přípojky a zároveň minimálně 64 kbit/s. * Šířku pásma jednotlivých tříd je možné měnit po 5 % kapacity VPN přípojky. * Součet kapacit všech tříd je 95 %. 5% kapacity linky je vyhrazeno pro kontrolní provoz poskytovatele. |
| Performance parametry | Performance  PPAR | V rámci QoS modelu jsou za performance parametry považovány   * Zpoždění (Latency) * JITTER (variabilita zpoždění) * Ztrátovost paketů (Packet Loss)   Všechny hodnoty jsou měřeny pro smyčku (jedná se o obousměrné hodnoty) |
| Měření performance parametrů | Měření perf  MPPA | Měření performance parametrů probíhá mezi CPE (koncovým zařízením) umístěným v lokalitě zakončení služby MPLS IP VPN a sondou, umístěnou v páteřní síti poskytovatele. |
| QoS třídy | Class A  CLS1 | * Real-time třída, určená pro provoz IP telefonie * Minimální šířka pásma je 5 % z celkové kapacity VPN přípojky a zároveň minimálně 64 kbit/s * Maximální šířka pásma třídy je 50 % celkové kapacity VPN přípojky * Hodnoty performance parametrů:   + Ztrátovost paketů – 0,25 % (platí pro symetrické služby)   + Ztrátovost paketů – 0,5 % (platí pro služby asymetrické)   + JITTER – 30 ms   + Zpoždění – 60 ms (platí pro symetrické služby)   + Zpoždění – 70 ms (platí pro asymetrické služby) * Uvedené hodnoty platí v případě vytížení celkové kapacity VPN přípojky na 90 % a v případě, že nedochází k přehlcení třídy. Měření je prováděno pakety s velikostí do 64 B. |
| Class B  CLS2 | * Prioritní třída, určená pro například pro přenášení VoIP signalizace (vyžaduje-li koncový uživatel pro signalizaci samostatnou třídu) * Minimální šířka pásma je 5 % z celkové kapacity VPN přípojky a zároveň minimálně 64 kbit/s * Maximální šířka pásma třídy je 20 % celkové kapacity VPN přípojky * Hodnoty performance parametrů:   + Ztrátovost paketů – 0,25 % (platí pro symetrické služby)   + JITTER – 30 ms   + Zpoždění – 60 ms (platí pro symetrické služby) * Uvedené hodnoty platí v případě vytížení celkové kapacity VPN přípojky na 90 % a v případě, že nedochází k přehlcení třídy. Měření je prováděno pakety s velikostí do 64 B. |
| Class C  CLS3 | * Prioritní třída, určená pro Business Critical aplikace * Minimální šířka pásma je 5 % z celkové kapacity VPN přípojky a zároveň minimálně 64 kbit/s * Hodnoty performance parametrů:   + Ztrátovost paketů – 0,5 % (platí pro symetrické služby)   + JITTER – není garantován   + Zpoždění – 200 ms (platí pro symetrické služby)   Uvedené hodnoty platí v případě vytížení celkové kapacity VPN přípojky na 90 %. Měření je prováděno pakety s velikostí do 64 B. |
| Class D  CLS4 | * Prioritní třída, určená pro Business aplikace * Minimální šířka pásma je 5 % z celkové kapacity VPN přípojky a zároveň minimálně 64 kbit/s * Hodnoty performance parametrů:   + Ztrátovost paketů – není garantována   + JITTER – není garantován   + Zpoždění – 250 ms (platí pro symetrické služby)   Uvedené hodnoty platí v případě vytížení celkové kapacity VPN přípojky na 90 %. Měření je prováděno pakety s velikostí do 64 B. |
| Class E  CLS5 | * Prioritní třída, určená pro ostatní aplikace * Minimální šířka pásma je 5 % z celkové kapacity VPN přípojky a zároveň minimálně 64 kbit/s * Hodnoty performance parametrů:   + Ztrátovost paketů – není garantována   + JITTER – není garantován   + Zpoždění – není garantováno   Uvedené hodnoty platí v případě vytížení celkové kapacity VPN přípojky na 90 %. Měření je prováděno pakety s velikostí do 64 B. |
| Class F  CLS6 | * Best-effort třída, zbytkové pásmo * Kapacita minimálně 64 kbit/s * Kapacita určena v % z celkové kapacity VPN * Hodnoty performance parametrů:   + Ztrátovost paketů – není garantována   + JITTER – není garantován   + Zpoždění – není garantováno |
| Možnosti provozu QoS | DCSP-TRANS  DSCP1 | Markování provozu provádí koncový uživatel v jeho síti (LAN) poskytovateli KIVS pak předává jím zvolené DSCP hodnoty. Poskytovatel tyto hodnoty transparentně přenáší přes WAN síť. |
| DSCP-FIX  DSCP2 | Markování provádí poskytovatel (a stanovuje hodnotu DSCP) na základě IP adres a portů, dodaných koncovým uživatelem. |
| Profily QoS | Profil 1  PROF1 | V profilu jsou dostupné třídy:   * Class E a Class F |
| Profil 2  PROF2 | V profilu jsou dostupné třídy:   * Class A a Class F |
| Profil 3  PROF3 | V profilu jsou dostupné třídy:   * Class A, Class E a Class F |
| Profil 4  PROF4 | V profilu jsou dostupné třídy:   * Class A, Class D, Class E a Class F |
| Profil 5  PROF5 | V profilu jsou dostupné třídy:   * Class A, Class C, Class D, Class E a Class F |
| Profil 6  PROF6 | V profilu jsou dostupné třídy:   * Class A, Class B, Class C, Class D, Class E a Class F |